

Sobre notificações

O que é?

As notificações do gestor são uma maneira de manter informado o usuário de ações que possam ser importantes. Sempre que receber uma nova notificação, será criada uma notificação no Windows e uma notificação no gestor. Para marcar a notificação como lida basta acessar a tela de notificações e clicar duas vezes sobre a notificação. Também é possível alterar o status de leitura de uma ou mais notificações através do menu suspenso, disponível ao clicar com o botão direito na grid.

Gatilhos

Abaixo estão listados os gatilhos que geram notificações no sistema.

- Atendimento for atribuído ao usuário.
- Houver um escalonamento ou encaminhamento.
- O time spent estiver abaixo (menor que 90%) e faltar 30 minutos para o fim do dia. (somente para suportes).
- Um chamado para a sua equipe estiver sem atribuição com o SLA para vencer.
- Resposta do cliente.(Trigger).
- O status de um atendimento for alterado para enviar p/ análise desenvolvimento.
- For aprovado o desenvolvimento de um backlog vinculado ao chamado.
- O usuário for colocado como responsável pelo desenvolvimento de um backlog.
- Um backlog for finalizado.
- Um backlog de testes for aprovado.
- O desenvolvimento de todos os itens de backlogs vinculados à um atendimento forem finalizados e o responsável pelo ultimo backlog decidir retornar o atendimento para o responsável.
- Um atendimento for recusado pela programação.
- Um atendimento que esta sendo acompanhado for finalizado.

Acesso rápido

Ao clicar duas vezes sobre uma notificação através da tela de notificações ou uma vez através do menu suspenso de notificações, o usuário será levado à tela de origem da mesma. Apenas em alguns casos não existe esta funcionalidade. São eles:

- Notificação sobre atendimento ou backlog atribuído.
- Atendimento prestes à exceder tempo de atribuição.
- Timespent menor que 90%.
- Informação de atualização do sistema.

